

MODELO ESTRATÉGICO INTEGRAL PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE  
GESTIÓN DE LA SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO EN LA EMPRESA  
TELEFONIA DE COLOMBIA MOVISTAR

Presentado por:

KELY YOJANA ZAPATA PALACIO

MARIA JULIANA ORDUZ

CINDY JHOANA VALOYES

LEIDYS YESENIA PINO

OLGA LUCIA GARZON REY

UNIVERSIDAD NACIONAL ABIERTA Y A DISTANCIA “UNAD”

ESCUELA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, CONTABLES,

ECONÓMICAS Y DE NEGOCIOS

ADMINISTRACION DE EMPRESAS

DIPLOMADO DE PROFUNDIZACIÓN EN GERENCIA DEL TALENTO HUMANO

Noviembre de 2018

MODELO ESTRATÉGICO INTEGRAL PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE  
GESTIÓN DE LA SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO EN LA EMPRESA  
TELEFONIA DE COLOMBIA MOVISTAR

Presentado por:

KELY YOJANA ZAPATA PALACIO – Código: 35.897.624

MARIA JULIANA ORDUZ – Código: 52.998.359

LEIDYS YESENIA PINO – Código: 1077.437.420

OLGA LUCIA GARZON REY – Código: 40.376.202

CINDY JHOANA VALOYES – Código:

Grupo 101007\_70

Tutor:

MUNIR FERNANDO CURE

Trabajo Final Presentado Como Requisito Para Optar Por El  
Título De Administrador De Empresas

UNIVERSIDAD NACIONAL ABIERTA Y A DISTANCIA “UNAD”  
ESCUELA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, CONTABLES,  
ECONÓMICAS Y DE NEGOCIOS  
DIPLOMADO DE PROFUNDIZACIÓN EN GERENCIA DEL TALENTO HUMANO  
Noviembre de 2018

## TABLA DE CONTENIDO

### Contenido

INTRODUCCION .....	4
OBJETIVOS .....	6
OBJETIVO GENERAL:.....	6
OBJETIVOS ESPECIFICOS: .....	6
CAPÍTULO 1: EL PROBLEMA .....	7
1.1 Planteamiento del problema.....	7
1.2 Antecedentes del problema .....	9
1.3 Justificación de la Investigación cualitativa .....	9
CAPÍTULO 2: MARCO TEÓRICO.....	10
2.1. Revisión de la literatura .....	10
Antecedentes de la gestión del conocimiento. ....	11
CAPÍTULO 3: METODOLOGÍA INVESTIGACIÓN CUALITATIVA .....	17
3.1. Implementación del SG-SST en la empresa .....	17
3.2 Descripción de la transición de la empresa al SG-SST- Decreto 052 del 12 de enero de 2017. .....	19
3.3. Implementación de la tabla de valores y calificación de los estándares mínimos SG-SST...	20
CAPÍTULO 4: RESULTADOS.....	21
4.1 Presentación y análisis de los resultados obtenidos en la tabla de valores y calificaciones del SG-SST. ....	21
CAPÍTULO 5: PLAN DE MEJORA.....	26
5.1. Propuesta de mejora en la implementación del SG-SST en la empresa. ....	26
5.2. Cronograma de Actividades. Diagrama de Gantt con las acciones, área, responsables y recursos. ....	29
Recomendaciones .....	30
Conclusiones .....	34
BIBLIOGRAFIA .....	35

## INTRODUCCION

En este trabajo final pretende profundizar en los diferentes conceptos de la Gerencia del talento humano con un estructura adecuada en la elaboración de estrategias que permiten desarrollar las organizaciones a través del alto desempeño y retención del talento humano que compone la empresa Movistar cumpliendo con la implementación del SG-SST, el cual está regulado por una serie de decretos y normas a las cuales las empresas deben acogerse, al implementar el plan en sus empresas, teniendo en cuenta que este sistema es obligatorio implementarlo en las organizaciones, la normatividad que regula este sistema es el Decreto 1072 del 26 de mayo de 2015 el cual es el decreto único reglamentado del sector trabajo en el que se habla de todo lo que son directrices para implementar el sistema, el decreto 052 del 12 de Enero de 2017 es el que relaciona la transición para la implementación, la resolución 1111 del 27 de Abril de 2017 en el que estipula estándares mínimos del SG-SST, el decreto 1443 del 31 de Junio de 2016 en el que se implementa El Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST) y por último el decreto 171 del 1 de Febrero de 2016 que trata de la prórroga del SG-SST. La seguridad y la salud en el trabajo buscan el bienestar mental, social y físico de los trabajadores en cualquier área de una empresa, también busca la prevención de accidentes y enfermedades laborales a las cuales están expuestos por la ejecución de diferentes labores, para tal fin se tiene como objetivo primordial mejorar las condiciones de trabajo por medio de la implementación de elementos interrelacionados como son la prevención, reconocimiento, evaluación y control

La empresa Movistar siendo una multinacional ya que se encuentra operando a nivel nacional como internacional se acoge a la ley y realiza su respectivo plan el cual busca el bienestar tanto

interno como externo de la empresa todo esto apunta a un enfoque especial en el área de los recursos humanos en la que se contrata el personal capacitado e idóneo para el desempeño y ejecución de las diferentes labores de igual forma se crean estrategias las cuales motiven al empleado a dar lo mejor en el desempeño laboral.

Hoy día la Administración de los recursos humanos se ha vuelto tendencia y a puesto la parada en los mercados nacionales como internacionales, ya que toda la parte operativa de la empresa inicia en el área de recursos humanos que es donde se capta o se recluta el personal necesario y calificado para la ejecución de las funciones laborales, es por esto que las empresas apuestan al mejoramiento continuo y la implementación de estrategias para tener la habilidad de percibir a la persona correcta que será parte de la compañía para el buen desempeño de los objetivos, dentro de las funciones del área de recursos humanos esta: Reclutamiento de personal, análisis y descripción de cargos, evaluación del desempeño y beneficios sociales e higiene y seguridad en el trabajo entre otros.

Existen herramientas que se deben implementar en las organizaciones para lograr un buen Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST) (Antes llamado Saludo Ocupacional) como es la tabla de valores y calificación de los estándares mínimos SG-SST la cual se realizara para la empresa Movistar y se utilizara el diagrama de Gantt para la realización del cronograma de Actividades de la empresa en estudio.

## **OBJETIVOS**

### **OBJETIVO GENERAL:**

- Verificar, Evaluar e Indagar y Medir la transición al Sistema de Gestión en Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST de la Empresa Telefonía de Colombia-movistar.

### **OBJETIVOS ESPECIFICOS:**

- Identificar como se encuentra la Empresa según la matriz de evaluación del sistema de seguridad del SG-SST.
- Analizar la efectividad del Recurso Humano de Telefónica de Colombia-Movistar
- Analizar los resultados que se obtengan en la matriz de Evaluación para identificar las falencias que no contribuyen en la gestión de conocimiento y que no se cumplan con el 100%.
- Implementar un Plan de Mejoramiento, con el fin de corregir el problema identificado

## CAPÍTULO 1: EL PROBLEMA

### 1.1 Planteamiento del problema

Telefónica Movistar Colombia es una empresa que ofrece servicios básicos de telecomunicaciones (Telefonía fija, Móvil, internet y televisión satelital con Movistar TV). Está presente en 841 municipios con telefonía fija, 961 con telefonía móvil y en 75 municipios con tecnología 4G LTE. Movistar ingresó a Colombia en 2004 como operador de telefonía móvil, tras la adquisición y compra de todas las filiales de BellSouth en Latinoamérica en ese mismo año. BellSouth en Colombia integro a las compañías Celumovil de la costa y Cotelco. Con la fusión de Telefónica Colombia y Movistar Móviles en 2012, Movistar Colombia se convirtió en la empresa más grande del país en el sector de las telecomunicaciones sin agregar sus subsidiarias, controlando la infraestructura de la antigua Telecom Colombia y ofreciendo, además de los servicios de Telefonía fija y móvil en los

Municipios del país donde tiene cobertura, servicios de internet comercial, residencial y móvil en sus celulares, además de televisión satelital, por medio de Movistar TV. A 2017 Telefónica posee 67,5% de todas las acciones y el gobierno colombiano el 32,5%. Se encuentra en el rango de las Grandes Empresas, pues está compuesta por más de 300 funcionarios, entre el personal del área administrativa y del área operativa.

Gracias a la implementación de los manuales por competencias laborales, se puede evidenciar que la empresa cuenta con una estructura organizacional definida, ya que tiene identificada claramente los cargos y funciones de sus empleados.

La empresa tiene como estrategia principal la motivación de su personal, gracias a la implementación del modelo Integral de Gestión, con el cual busca fortalecer su desempeño y el

cumplimiento de sus objetivos, metas y propósitos. Igualmente se encuentra aplicando estrategias que le permitan mejorar el conocimiento organizacional, como también la motivación de sus funcionarios, ya que es el factor fundamental que permitirá mejorar el desempeño de sus colaboradores, con el fin de que exista un buen clima laboral y así consolidar a la organización como una de las mejores a nivel nacional. (Pamela Alejandra Maldonado Campos, Santiago, Chile, 2008)

Cabe resaltar que a pesar de que la empresa Movistar cuenta con un sistema de gestión del conocimiento, es necesario reforzarlo, tanto en las evaluaciones de desempeño, como en las capacitaciones teniendo en cuenta que estas deben ser constantes y específicas, con el objetivo de mejorar los procesos empresariales; igualmente se debe propiciar espacios en los cuales los funcionarios de la empresa se mantengan motivados y fomentar el trabajo en equipo, con el fin de mejorar algunos inconvenientes que se han presentado en la empresa, los cuales si no se toman las medidas necesarias pueden convertirse a largo plazo en obstáculos que impiden el crecimiento y desarrollo de la empresa.

A partir de todas las actividades que realizan los funcionarios de la empresa Telefónica Movistar Colombia, se espera crear conciencia sobre la importancia que tiene el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST) dentro de sus labores diarias, dándole así valor a las labores que se desempeñan acompañados de unos buenos hábitos laborales, lo cual llevará a una prevención en riesgos que atenten contra su vida.

¿Cómo sería el Modelo Estratégico Integral para el Proceso de Salud Ocupacional con Énfasis en Gestión del Conocimiento más adecuado para la Empresa Telefónica Movistar Colombia, que



permita aumentar los niveles de motivación, desarrollo integral y productividad de su talento humano?

## **1.2 Antecedentes del problema**

Telefónica Colombia es la empresa de telecomunicaciones más grande de Colombia, tras la fusión de Coltel y Movistar Colombia en 2012. Opera en Colombia bajo la marca comercial Movistar. Telefónica está presente en 841 municipios con telefonía fija, 961 con telefonía móvil y en 75 municipios con tecnología 4G LTE.

Actualmente esta empresa en el cual sus empleados se sienten más satisfechos de trabajar, Sin embargo, se están presentando en los últimos meses una exagerada exigencia de metas exageradas, falta de motivación generando así estrés laboral afectando el bienestar de los empleados y por ende el desempeño dentro de la empresa.

De esta manera esta empresa ha logrado consolidarse y posicionarse en el sector comercial e internacional, obteniendo un crecimiento operacional considerable, como organización líder en servicios en telefonía en Colombia, debe cada día adaptarse a los rápidos cambios que exige la actual sociedad de la información y el conocimiento; razón que permite a los autores de este proyecto como estudiantes de la UNAD la oportunidad de realizar un análisis del modelo de gestión humana de la empresa Telefónica de Colombia -Movistar

## **1.3 Justificación de la Investigación cualitativa**

Es importante que las Movistar cuente con políticas del “Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el trabajo con énfasis en Gestión del Conocimiento” (SG-SST). que permitan identificar, localizar, diagnosticar y evaluar todos los riesgos y agentes que afecten la salud e integridad del

empleado generando un mejor ambiente laboral, por tal motivo se debe fortalecer el diseño del sistema de gestión de seguridad y salud ocupacional, teniendo en cuenta que la empresa está comprometida con el bienestar de cada individuo, cliente interno y externo carezca de reglamentos de gestión del conocimiento, ya que esta no está funcionando adecuadamente por la falta de orientación y vigilancia del mismo. La ejecución SG-SST es un compromiso moral y legal de todas las instituciones, esta se mide por el cumplimiento de las actividades, Inspección, vigilancia y control (IVC) de las condiciones de trabajador; es por ello que se deben identificar los factores de riesgos que se presenten en el ambiente laboral.

*Colombia Telecomunicaciones S.A. ESP Informa septiembre 29, 2014 / Bogotá, Colombia*

## **CAPÍTULO 2: MARCO TEÓRICO**

### **2.1. Revisión de la literatura**

#### **Gerencia Integral:**

La gerencia integral es el sistema general que planea, direcciona, establece, ejecuta, despliega y controla el alcance de las metas fundamentales y el modo como provee los medios correspondientes para asegurar su logro en todos los niveles de la organización. No solo forma parte de aquellas organizaciones formales y estructuradas, sino también de cualquier empresa que desea sobrevivir y prosperar en el mercado. Los gerentes logran sus objetivos estratégicos por medio de una gerencia que promueva una relación armónica entre los diversos elementos, entre los cuales se encuentran la estrategia, la estructura y la cultura, de modo que se puedan alcanzar los objetivos y metas de la manera más perfecta y económica posible. (Román, O. H., Arbeláez, G. y Patiño, C. A. 2012).

## **Gestión del Conocimiento:**

Es el proceso por el cual una organización, facilita la transmisión de informaciones y habilidades a sus empleados, de una manera sistemática y eficiente. Es importante aclarar que las informaciones y habilidades no tienen por qué estar exclusivamente dentro de la empresa, sino que pueden estar o generarse generalmente fuera de ella. (Archanco, R. 2011).

Esta Gestión del conocimiento debe ser entendido, como un proceso en el que las entidades deberán propiciar los espacios suficientes para motivar y estimular a su personal, con el fin de que estos hagan parte de sus estructuras corporativas; este conocimiento debe convertirse en una ventaja competitiva que ayude significativamente en el logro de los objetivos empresariales. Es necesario que este conocimiento lo puedan crear y compartir con los demás miembros de la organización de la manera oportuna y en el momento adecuado.

## **Antecedentes de la gestión del conocimiento.**

“Su reciente origen comienza en el sector privado como parte de las estrategias de las empresas y organizaciones, por lo cual algunos aspectos pertenecen a ese entorno. Es necesario aclarar que cuando la gestión del conocimiento se implementa formalmente los sistemas se vuelven cada vez más interconectados, y como se observa en los casos analizados por Peluffo (2002), la presencia y el contacto entre ambos aumenta en intensidad y calidad. El concepto de la gestión del conocimiento, tal como lo entendemos en la actualidad, se desarrolló a partir de los temas básicos de la gerencia de los años 80 y 90, a saber: las mejores. Estos temas fueron la gestión de calidad total, la innovación continua y la organización. De estos esfuerzos nació para Beazley (2003, p. 69) una conciencia de la naturaleza crítica del conocimiento y la convicción de la gerencia de que

ese conocimiento debía difundirse en la medida de lo posible dentro de la organización.” (Garzón M. y Dalsy Y. 2006)

### **Principales Teorías de la Gestión del Conocimiento:**

Ikujiro Nonaka y Hirotaka Takeuchi: El proceso de creación de conocimiento se basa en la interacción del conocimiento tácito y explícito dentro de un marco organizacional y temporal. Nonaka y Takeuchi, como conocedores de la cultura occidental hacen una distinción entre occidente y Japón. En occidente la creación de conocimiento es una actividad normalmente orientada hacia objetivos, analizando conjuntos de datos más o menos estáticos y realizándose en un entorno de trabajo que tiende a ser estoico: el proyecto. Por el contrario, su visión y propuesta de creación de conocimiento en Japón, se configura en torno a técnicas dinámicas. Estas técnicas fomentan la evolución de lo que tiene sentido en conocimiento, operando simultáneamente sobre tres dimensiones: la epistemológica (orientada al conocimiento), la ontológica (como una extensión de la organización) y el tiempo. Todo lo que tiene sentido incrementa lo que los autores llaman metafóricamente la espiral del conocimiento, mediante cuatro procesos en los que las ideas son compartidas, articuladas, reconfiguradas y comprendidas. Una dinámica equilibrada de operaciones cíclicas alrededor de la espiral del conocimiento provoca que las cosas que tienen sentido evolucionen, se expandan, ganen en complejidad y riqueza de contexto para, finalmente, dar lugar a una fuente fiable de nuevo conocimiento para la empresa. (Martínez, L. E. 2007).

Polanyi expresa que el lenguaje por sí sólo no basta para expresar el conocimiento, él tiene una frase célebre que indica eso: “sabemos más de lo que somos capaces de expresar”. La teoría que plantea es la forma en que el ser humano adquiere y usa el conocimiento. Para él, el conocimiento

es diferente a conocer. Él prefería hablar de adquisición del conocimiento más que de tener conocimientos. (Martínez, L. E. 2007).

G.F.W. Hegel: Adoptó una posición racionalista. Criticó la posición del empirismo que postula a las sensaciones como fundamento del conocimiento. Señaló que cada sensación particular contiene algún elemento común a todas las otras sensaciones y, en consecuencia, deja de ser particular. Sostuvo que es posible alcanzar el conocimiento certero de la realidad con carácter absoluto equiparando los procesos del pensamiento, de la naturaleza y de la historia. Introdujo así el enfoque histórico en el análisis del conocimiento. (Rivero, S. y González, G. 2013).

Michael Polanyi (1891-1976): El primero en plantear lo que actualmente entendemos como conocimiento tácito fue M. Polanyi, ese concepto de conocimiento está basado en tres tesis claves:

1. El descubrimiento auténtico no es explicable por un conjunto de reglas articuladas o de alegorismos.
2. El conocimiento es público, pero también en gran medida es personal, eso significa que el conocimiento al ser construido por seres humanos tiene un aspecto emocional.
3. En el conocimiento explícito se encuentra el más fundamental, en el tácito, todo conocimiento es tácito o está enraizado en el tácito.

Peter Senge: El concepto de “Learning Organization” es su más importante aportación a la gestión del conocimiento. Es descrito en su libro la quinta disciplina: el arte y la práctica de la organización abierta al aprendizaje. Ese concepto es definido como “organizaciones en la que los empleados desarrollan su capacidad de crear los resultados que realmente desean y en la que se propician nuevas formas de pensar, entendiendo la empresa como un proyecto común y los empleados están

continuamente aprendiendo a aprender.” Trata de sistemas que piensan y la necesidad de mejorar la información y comunicación. (Martínez, L. E. 2007).

Heidegger: Por su parte, propuso retornar a las cosas y al mundo ya que el ser humano está atado al mismo. El mundo no necesita ser deducido ya que está implícito en la experiencia humana. Los humanos interactúan con las cosas en el mundo de todos los días como hace un trabajador con sus herramientas y lo miran con la mirada de un filósofo o de un científico. Calificó como un gran error de la epistemología de Descartes a Kant y a Husserl por haber considerado al conocimiento filosófico como el paradigma del conocimiento. (Rivero, S. y González, G. 2013).

David Hume: Se identificó con la posición conocida como "escepticismo" que sostiene que nada puede ser conocido. Es imposible alcanzar un conocimiento de verdades generales que vaya más allá de lo experimentado. Hume clasificó el conocimiento en: a) conocimiento de la relación entre ideas, que es el conocimiento de la matemática y de la lógica, que es exacto y certero, pero que no aporta información sobre el mundo; b) el conocimiento de la realidad, derivado de la percepción, que descansa en la relación causa-efecto. (Rivero, S. y González, G. 2013).

### **La gestión del conocimiento como herramienta para la salud ocupacional:**

La gestión del conocimiento es tomada como una herramienta fundamental para algunas empresas u organizaciones que desean la captación de conocimientos de aspectos relacionados con la salud ocupacional, para que los trabajadores, puedan llevar un procesos de aprendizaje que les permitan, comprender contextualizar y emplear estos conocimientos mediante técnicas, que le generen mayores habilidades importantes para implementar a momento de desarrollar sus funciones en base a estos conocimiento logrando eficacia y eficiencia.

“La Gestión del conocimiento para la salud ocupacional en las organizaciones

laborales debe apoyarse en:

1. la promoción permanente del aprendizaje individual y el aprendizaje en grupo;
2. en el fortalecimiento de la cultura del diálogo;
3. en la generación de una actitud reflexiva y crítica;
4. y en el compromiso de cada uno de los participantes en la búsqueda de alternativas que contribuyan al mejoramiento de la calidad de vida en el trabajo” (Del Castillo N. y Hernández J. 2008)

Es así que, aplicando la gestión del conocimiento, se llevaran procesos de aprendizaje que permitirán de manera concisa, precisa y eficaz, brindar conocimiento a los trabajadores con los que puedan desarrollar sus funciones.

### **Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo**

El Ministerio del Trabajo comprometido con las políticas de protección de los trabajadores colombianos y en desarrollo de las normas y convenios internacionales, estableció el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST), el cual debe ser implementado por todos los empleadores y consiste en el desarrollo de un proceso lógico y por etapas, basado en la mejora continua, lo cual incluye la política, la organización, la planificación, la aplicación, la evaluación, la auditoría y las acciones de mejora con el objetivo de anticipar, reconocer, evaluar y controlar los riesgos que puedan afectar la seguridad y la salud en los espacios laborales.

El sistema de gestión aplica a todos los empleadores públicos y privados, los trabajadores dependientes e independientes, los trabajadores cooperados, los trabajadores en misión, los contratantes de personal bajo modalidad de contrato civil, comercial o administrativo, las

organizaciones de economía solidaria y del sector cooperativo, las empresas de servicios temporales, las agremiaciones u asociaciones que afilian trabajadores independientes al Sistema de Seguridad Social Integral; las administradoras de riesgos laborales; la Policía Nacional en lo que corresponde a su personal no uniformado y al personal civil de las Fuerzas Militares.

El objetivo general de este sistema es facilitar el proceso de implementación del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo por parte de los empleadores y contratantes, asegurando el cumplimiento de las normas mínimas establecidas por el Sistema General de Riesgos Laborales para la protección de la integridad del personal que realiza el trabajo, labor o actividad, con la identificación de prácticas, procesos, situaciones peligrosas y de acciones de intervención en los riesgos propios de la actividad económica.

Dentro las ventajas del SG-SST está la aplicación del SG-SST tiene la mejora del ambiente de trabajo, el bienestar y la calidad de vida laboral, la disminución de las tasas de ausentismo por enfermedad, la reducción de las tasas de accidentalidad y mortalidad por accidentes de trabajo en Colombia y el aumento de la productividad. Además, velar por el cumplimiento efectivo de las normas, requisitos y procedimientos de obligatorio cumplimiento por parte de las empresas y contratantes en materia de riesgos laborales



## **CAPÍTULO 3: METODOLOGÍA INVESTIGACIÓN CUALITATIVA**

### **3.1. Implementación del SG-SST en la empresa**

Sistema de gestión de Seguridad y salud en el trabajo (SG-SST) En el decreto 1443 de 2014 Por el cual se dictan disposiciones para la implementación del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST). De este decreto se toman los términos a tratar durante el desarrollo de este trabajo. En el capítulo I: Objeto, campo de aplicación y definiciones Artículo 1° Objeto y Campo de Aplicación. El presente decreto tiene por objeto definir las directrices de obligatorio cumplimiento para implementar el Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST), que deben ser aplicadas por todos los empleadores públicos y privados, los contratantes de personal bajo modalidad de contrato civil, comercial o administrativo, las organizaciones de economía solidaria y del sector cooperativo, las empresas de servicios temporales y tener cobertura sobre los trabajadores dependientes, contratistas, trabajadores cooperados y los trabajadores en misión.

Para la realización de este proyecto se implementó el formato o herramienta lista de chequeo y la Matriz de evaluación del SG-SST que permite dirimir la visión de la inspección de los factores de riesgos, específicos que interesa que se mantengan bajo control, evita pasar por alto situaciones de riesgos importantes, asegura mayor confiabilidad, permite focalizar la inspección por áreas y de tipo de riesgo de la Empresa Movistar Colombia

Movistar de Colombia se ajusta a las normativas vigentes que permitan establecer como prioritarios el SG-SST, el cual debe garantizar un sistema de calidad para el trabajador

La investigación cualitativa arrojo resultados de mejora en el área de Recursos humanos

ITEM	PORCENTAJE	INTERPRETACION
Porcentaje de personal motivado por la remuneración recibida	48%	El porcentaje arrojado por este indicador es del 48%, lo que quiere decir que del total de empleados con que cuenta la empresa, el 48% se encuentran satisfechos o conformes con el salario recibido a cambio de su trabajo. Se puede decir que es un porcentaje <b>aceptable</b> , pero de igual manera, se debe seguir trabajando en mejorar este indicador.
Capacitación de empleados	39%	Este porcentaje obtenido del 39%, refleja que, del total de funcionarios de la empresa, el 39% de ellos está recibiendo capacitación para mejorar su desempeño. Se evidencia que aunque es un porcentaje <b>bajo</b> , es necesario que la empresa busque la forma
Nivel de reconocimiento a los empleados por la realización de su trabajo	21%	Este indicador arroja un resultado del 21%, lo que quiere decir que, del total de empleados, solo se le brinda reconocimiento por su labor al 21% de ellos; cifra que se puede considerar <b>baja</b> , siendo el reconocimiento uno de los factores más importantes en la motivación de los empleados, por ende, se le debería brindar más importancia y otorgar a un número mayor de empleados. Es necesario que la empresa refuerce este aspecto que no le genera mayores costos económicos, pero en cambio le traería mayores beneficios. Un trabajador reconocido, es un trabajador satisfecho, el cual se va a esmerar por desempeñar de la mejor manera sus funciones.
Rotación de personal	12%	Se puede decir que el porcentaje arrojado por este indicador es <b>bueno</b> ; reflejo que durante el año, solo hubo un 12% de rotación de personal, lo que indica en términos generales, que los empleados se encuentran satisfechos con las

		condiciones laborales ofrecidas por la empresa
<b>Nivel de satisfacción general de los empleados con la empresa</b>	46%	Se puede observar que solo el 46% del total de los empleados se encuentra satisfecho en términos generales con las condiciones laborales y el clima organizacional que les brinda la empresa, porcentaje <b>aceptable</b> teniendo en cuenta que este factor repercute directamente en el desempeño de los empleados

### 3.2 Descripción de la transición de la empresa al SG-SST- Decreto 052 del 12 de enero de 2017.

La empresa Movistar venia cumpliendo muy regularmente con el decreto 1072 de 2015 y cuando inicia el proceso de transición al Decreto 052 del 12 de enero de 2017 le ha sido muy tedioso ya que ha venido contando históricamente con muchas falencias que no han permitido hacer un diagnóstico claro para así implementar planes de mejoras y cumplir con las normativas vigente.

Según la investigación que se hizo la transición de la empresa Telefónica-Movistar está en la fase 5 con el 86.25% de implementación del SG-SST, esta le da un valor de ACEPTABLE.

El cual se dio inicio a la ejecución de manera progresiva, paulatina y sistemática de las fases.

Evaluación Inicial: Autoevaluación de la empresa con el objeto de identificar las prioridades en seguridad y salud para establecer un plan de trabajo anual o para la actualización del existente

Plan de mejoramiento conforme a la evaluación inicial: Conjunto de elementos de control que consolida las acciones de mejoramiento para corregir los errores que se encuentren en la autoevaluación

Ejecución de del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el trabajo:

Implementación o puesta en marcha del SG-SST en coherencia con la autoevaluación y el plan de mejoramiento.

Seguimiento y plan de mejora: Momento de la evaluación y vigilancia preventiva de la ejecución, desarrollo e implementación del SG-SST e implementación del plan de mejora.

IVC: Verificación y cumplimiento de la normatividad vigente SG- S

Los responsables de implementar estas actividades son todos los empleados privados o públicos, las empresas que contratan a los empleados para el desarrollo de las actividades de la organización en el caso de la fase 1 con la asesoría de las administradoras de riesgos laborales. En la fase 5 la responsabilidad es del Ministerio de trabajo.

En general el Ministerio de trabajo definirá el proceso de la implementación del sistema de gestión de la seguridad en el trabajo (SG-SST) y las administradoras de riesgos laborales brindaran capacitación y campañas en las diferentes fases de implementación del (SG-SST).

### **3.3. Implementación de la tabla de valores y calificación de los estándares mínimos SG-SST**

La tabla de valores está estipulada en la resolución 1111 de 2017 estándares mínimos del SG-SST, la cual es un conjunto de requisitos, normas y procedimientos que son de obligatorio cumplimiento para los empleadores o contratantes, en esta resolución se verifican, establecen y controlan los requisitos mínimos para el correcto funcionamiento del SG-SST

CAPÍTULO 4: RESULTADOS

4.1 Presentación y análisis de los resultados obtenidos en la tabla de valores y calificaciones del SG-SST.

ESTÁNDARES MÍNIMOS SG-SST										
TABLA DE VALORES Y CALIFICACIÓN										
Nombre de la Entidad: Telefonica de Colombia - Movistar							Número de trabajadores directos: 532			
NIT de la Entidad: 830. 122.566-1							Número de trabajadores directos:			
Realizada por: Comité evaluador UNAD							Fecha de realización: 01 de noviembre 2018			
CICLO	ESTÁNDAR		ÍTEM DEL ESTÁNDAR	VALOR	PESO PORCENTUAL	PUNTAJE POSIBLE				CALIFICACION DE LA EMPRESA O CONTRATANTE
						CUMPLE TOTALMENTE	NO CUMPLE	NO APLICA		
								JUSTIFICA	NO JUSTIFICA	
I. PLANEAR	RECURSOS (10%)	Recursos financieros, técnicos, humanos y de otra índole requeridos para coordinar y desarrollar el Sistema de Gestión de la Seguridad y la Salud en el Trabajo (SG-SST) (4%)	1.1.1. Responsable del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST	0,5	4	0,5				4
			1.1.2 Responsabilidades en el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo – SG-SST	0,5		0,5				
			1.1.3 Asignación de recursos para el Sistema de Gestión en Seguridad y Salud en el Trabajo – SG-SST	0,5		0,5				
			1.1.4 Afiliación al Sistema General de Riesgos Laborales	0,5		0,5				
			1.1.5 Pago de pensión trabajadores alto riesgo	0,5		0,5				
			1.1.6 Conformación COPASST / Vigía	0,5		0,5				
			1.1.7 Capacitación COPASST / Vigía	0,5		0,5				
			1.1.8 Conformación Comité de Convivencia	0,5		0,5				
	Capacitación en el Sistema de Gestión de la Seguridad y la Salud en el Trabajo (6%)		1.2.1 Programa Capacitación promoción y prevención PYP	2	6	1,5				4
			1.2.2 Capacitación, Inducción y Reinducción en Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST, actividades de Promoción y Prevención PyP	2		1				
			1.2.3 Responsables del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST con curso (50 horas)	2		1,5				
	GESTIÓN INTEGRAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA SEGURIDAD Y LA SALUD EN EL TRABAJO (15%)	Política de Seguridad y Salud en el Trabajo (1%)	2.1.1 Política del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST firmada, fechada y comunicada al COPASST/Vigía	1	15	1				13,5
			Objetivos del Sistema de Gestión de la Seguridad y la Salud en el Trabajo SG-SST (1%)	2.2.1 Objetivos definidos, claros, medibles, cuantificables, con metas, documentados, revisados del SG-SST		1	1			
Evaluación inicial del SG-SST (1%)			2.3.1 Evaluación e identificación de prioridades	1		1				

		Plan Anual de Trabajo (2%)	2.4.1 Plan que identifica objetivos, metas, responsabilidad, recursos con cronograma y firmado	2		2				
		Conservación de la documentación (2%)	2.5.1 Archivo o retención documental del Sistema de Gestión en Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST	2		2				
		Rendición de cuentas (1%)	2.6.1 Rendición sobre el desempeño	1		1				
		Normatividad nacional vigente y aplicable en materia de seguridad y salud en el trabajo (2%)	2.7.1 Matriz legal	2		1,5				
		Comunicación (1%)	2.8.1 Mecanismos de comunicación, auto reporte en Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST	1		1				
		Adquisiciones (1%)	2.9.1 Identificación, evaluación, para adquisición de productos y servicios en Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST	1		1				
		Contratación (2%)	2.10.1 Evaluación y selección de proveedores y contratistas	2		1				
		Gestión del cambio (1%)	2.11.1 Evaluación del impacto de cambios internos y externos en el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST	1		1				
II. HACER	GESTIÓN DE LA SALUD (20%)	Condiciones de salud en el trabajo (9%)	3.1.1 Evaluación Médica Ocupacional	1	9	1				7
			3.1.2 Actividades de Promoción y Prevención en Salud	1		0,5				
			3.1.3 Información al médico de los perfiles de cargo	1		0,5				
			3.1.4 Realización de los exámenes médicos ocupacionales: pre ingreso, periódicos	1		1				
			3.1.5 Custodia de Historias Clínicas	1		1				
			3.1.6 Restricciones y recomendaciones médico laborales	1		0,5				
			3.1.7 Estilos de vida y entornos saludables (controles tabaquismo, alcoholismo, farmacodependencia y otros)	1		1				
			3.1.8 Agua potable, servicios sanitarios y disposición de basuras	1		1				
			3.1.9 Eliminación adecuada de residuos sólidos, líquidos o gaseosos	1		0,5				
		Registro, reporte e investigación de las enfermedades laborales, los incidentes y accidentes del trabajo (5%)	3.2.1 Reporte de los accidentes de trabajo y enfermedad laboral a la ARL, EPS y Dirección Territorial del Ministerio de Trabajo	2	5	1,5				3,5
			3.2.2 Investigación de Accidentes, Incidentes y Enfermedad Laboral	2		1				

			3.2.3 Registro y análisis estadístico de Incidentes, Accidentes de Trabajo y Enfermedad Laboral	1	6	1				
			3.3.1 Medición de la severidad de los Accidentes de Trabajo y Enfermedad Laboral	1		1				
	Mecanismos de vigilancia de las condiciones de salud de los trabajadores (6%)		3.3.2 Medición de la frecuencia de los Incidentes, Accidentes de Trabajo y Enfermedad Laboral	1		1				
			3.3.3 Medición de la mortalidad de Accidentes de Trabajo y Enfermedad Laboral	1		1				
			3.3.4 Medición de la prevalencia de incidentes, Accidentes de Trabajo y Enfermedad Laboral	1		1				
			3.3.5 Medición de la incidencia de Incidentes, Accidentes de Trabajo y Enfermedad Laboral	1		1				
			3.3.6 Medición del ausentismo por incidentes, Accidentes de Trabajo y Enfermedad Laboral	1		1				
										6
	GESTIÓN DE PELIGROS Y RIESGOS (30%)	Identificación de peligros, evaluación y valoración de riesgos (15%)	4.1.1 Metodología para la identificación, evaluación y valoración de peligros	4	15	4				
			4.1.2 Identificación de peligros con participación de todos los niveles de la empresa	4		3				
			4.1.3 Identificación y priorización de la naturaleza de los peligros (Metodología adicional, cancerígenos y otros)	3		2				
			4.1.4 Realización mediciones ambientales, químicos, físicos y biológicos	4		3				
		Medidas de prevención y control para intervenir los peligros/riesgos (15%)	4.2.1 Se implementan las medidas de prevención y control de peligros	2,5	15	2				
			4.2.2 Se verifica aplicación de las medidas de prevención y control	2,5		2				
			4.2.3 Hay procedimientos, instructivos, fichas, protocolos	2,5		2,5				
			4.2.4 Inspección con el COPASST o Vigía	2,5		2,5				
			4.2.5 Mantenimiento periódico de instalaciones, equipos, máquinas, herramientas	2,5		2,5				
			4.2.6 Entrega de Elementos de Protección Persona EPP, se verifica con contratistas y subcontratistas	2,5		2,5				
										14
	GESTION DE AMENAZAS (10%)	Plan de prevención, preparación y respuesta ante emergencias (10%)	5.1.1 Se cuenta con el Plan de Prevención y Preparación ante emergencias	5	10	5				
			5.1.2 Brigada de prevención conformada, capacitada y dotada	5		4				
										9
	III. VERIFICAR	VERIFICACIÓN DEL SG-SST (5%)	Gestión y resultados del SG-SST (5%)	6.1.1 Indicadores estructura, proceso y resultado	5	1				
				6.1.2 Las empresa adelanta auditoría por lo menos una vez al año		1,25				
										4,75

			6.1.3 Revisión anual por la alta dirección, resultados y alcance de la auditoría	1,25		1,25				
			6.1.4 Planificar auditoría con el COPASST	1,25		1,25				
IV. ACTUAR	MEJORAMIENTO (10%)	Acciones preventivas y correctivas con base en los resultados del SG-SST (10%)	7.1.1 Definir acciones de Promoción y Prevención con base en resultados del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST	2,5	10	2				8,5
			7.1.2 Toma de medidas correctivas, preventivas y de mejora	2,5		2				
			7.1.3 Ejecución de acciones preventivas, correctivas y de mejora de la investigación de incidentes, accidentes de trabajo y enfermedad laboral	2,5		2				
			7.1.4 Implementar medidas y acciones correctivas de autoridades y de ARL	2,5		2,5				
TOTALES					100					86,25



CRITERIO	VALORACIÓN	ACCIÓN
Si el puntaje obtenido es menor al 60%	CRÍTICO	· Realizar y tener a disposición del Ministerio del Trabajo un Plan de Mejoramiento de inmediato.
		· Enviar a la respectiva Administradora de Riesgos Laborales a la que se encuentre afiliada la empresa o contratante, un reporte de avances en el término máximo de tres (3) meses después de realizada la autoevaluación de Estándares Mínimos.
		· Seguimiento anual y plan de visita a la empresa con valoración crítica, por parte del Ministerio del Trabajo.
Si el puntaje obtenido está entre el 61 y 85%	MODERADAMENTE ACEPTABLE	· Realizar y tener a disposición del Ministerio del Trabajo un Plan de Mejoramiento.
		· Enviar a la Administradora de Riesgos Laborales un reporte de avances en el término máximo de seis (6) meses después de realizada la autoevaluación de Estándares Mínimos.
		· Plan de visita por parte del Ministerio del Trabajo.
Si el puntaje obtenido es mayor o igual al 86%	ACEPTABLE	· Mantener la calificación y evidencias a disposición del Ministerio del Trabajo, e incluir en el Plan de Anual de Trabajo las mejoras detectadas.

## **CAPÍTULO 5: PLAN DE MEJORA**

### **5.1. Propuesta de mejora en la implementación del SG-SST en la empresa.**

#### **MODELO ESTRATÉGICO INTEGRAL PARA EL PROCESO DE SALUD OCUPACIONAL CON ÉNFASIS EN GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO EMPRESA TELEFONICA MOVISTAR COLOMBIA**

**Población:** Empleados área administrativa y operativa de la empresa.

**Problema:** Porcentajes de insatisfacción relacionados con la motivación, el reconocimiento, las capacitaciones, programas de incentivos y de seguridad laboral; que están frenando la productividad y el desarrollo integral de los empleados.

**Justificación:** Mejorar el bienestar de los trabajadores, las condiciones laborales, el clima organizacional y todo lo relacionado con el desempeño de los empleados y de la empresa (basado en el proceso de creación de conocimiento de Nonaka y Takeuchi). Se busca contribuir significativamente en el debido proceso de capacitación y de control de las funciones de los empleados de la empresa Telefónica Movistar Colombia; con el fin de que mejoren sus labores de manera eficaz, lo cual se vea reflejado en el desarrollo de las evaluaciones de desempeño y en el logro de los objetivos de la empresa. Igualmente se propende por la generación de programas y actividades que permitan el desarrollo integral de los funcionarios, con el fin de que mejoren la calidad de vida de ellos y de sus familias, lo cual se vería reflejado en la eficiencia de su desempeño y en la prestación del servicio que ofrece la empresa Telefónica Movistar Colombia la comunidad.

Todos los funcionarios realizan labores específicas que van en dirección al cumplimiento de los objetivos y metas de la empresa. Estas funciones desarrolladas a diario brindan experiencia y

generan una serie de información relacionados con el cargo y el área en el cual hacen parte cada uno de los funcionarios.

**Objetivo:** Mejorar las condiciones laborales ofrecidas a los empleados de la Empresa Telefónica Movistar Colombia, a través de la implementación de un nuevo Modelo Estratégico Integral para el Proceso de Salud Ocupacional con Énfasis en Gestión del Conocimiento.

**Procedimiento:** Por medio de la realización de una lista de chequeo, la matriz de evaluación y con la entrevista realizada a algunos de los integrantes de la empresa; se pudo determinar la necesidad que existe de la implementación de un nuevo modelo que permita mejorar aspectos relacionados con la gestión del conocimiento, la motivación y el proceso de salud ocupacional existente en la empresa. Telefónica Movistar Colombia es una empresa que ofrece productos y servicios en el sector de las telecomunicaciones en óptima satisfacción a los distribuidores y clientes. Sustentados por ser una empresa económicamente prospera comprometida con el desarrollo de su personal y de la sociedad donde se ubica; por lo anterior es necesario que trabaje de manera constante en mantener unas buenas condiciones laborales a sus empleados, porque esto impactará directamente en el servicio que se preste a sus clientes. La empresa debe tener presente que, si quiere ser competitiva e innovadora, debe aplicar estrategias que le permitan mejorar el nivel de conocimiento y motivación entre sus empleados, en un ambiente en el que puedan desarrollar a plenitud sus habilidades y destrezas; pues de ello dependerá su evolución y buen desempeño.

**Fuente de Información:** La información que se recolectó, se obtuvo a través de fuentes primarias (área de talento humano y algunos funcionarios de la empresa).

**Método de Recolección de Datos:** Lista de chequeo, entrevista y observación;(matriz de evaluación) las cuales fueron aplicadas a los empleados de la empresa, con el fin de conocer sus opiniones acerca de los aspectos que consideran, deben ser mejorados para que se puedan generar condiciones que incrementen el nivel de motivación, el sentido de pertenencia, la productividad y mejoren el clima organizacional y la calidad de vida de ellos y de sus familias.

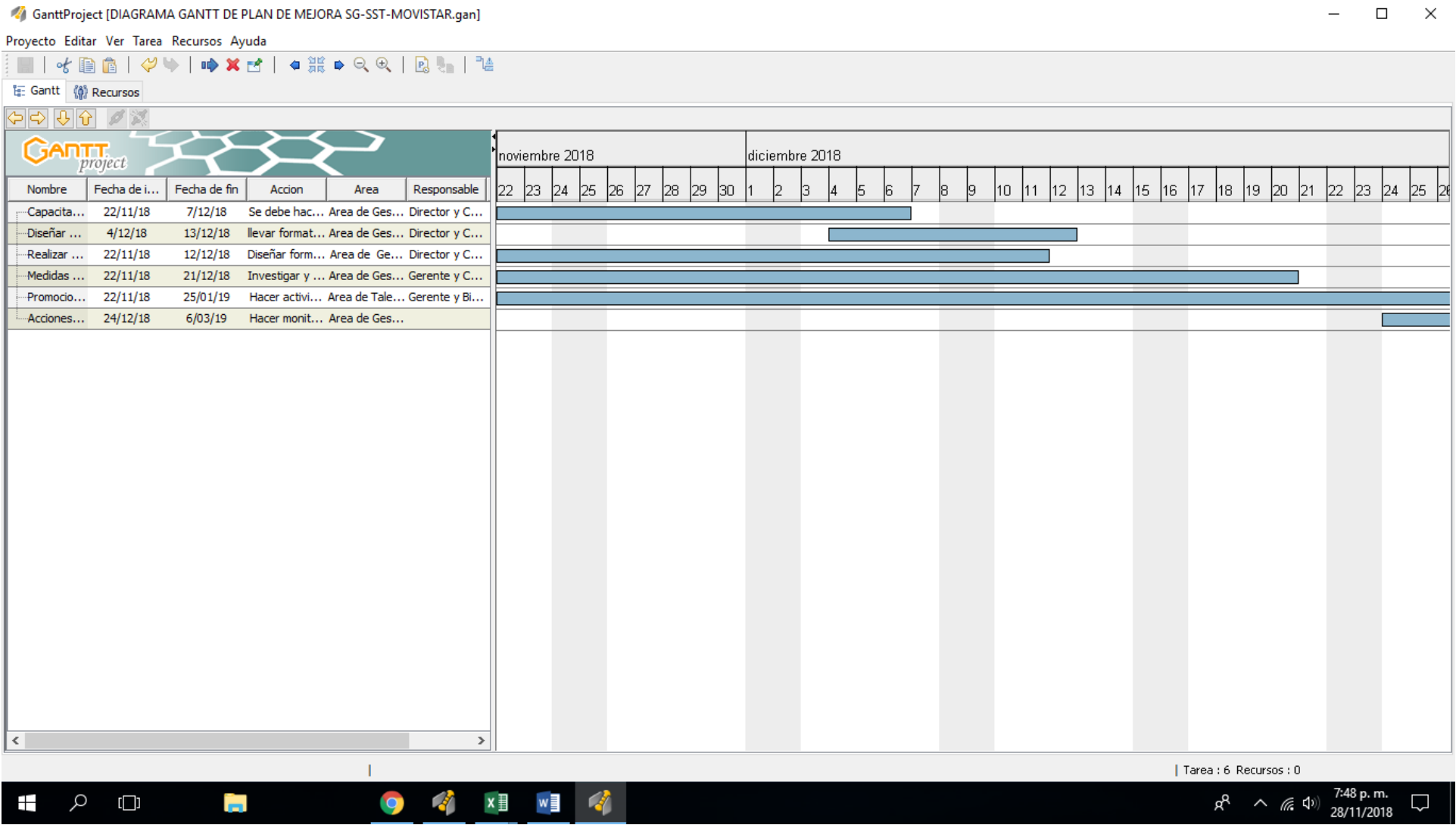
**Análisis de Datos:** Se debe mejorar la conducta organizacional de todos sus empleados, pues su comportamiento influye directamente en el clima organizacional de la empresa y en el desempeño de la misma.

**Responsables del Programa:** Los responsables de la ejecución y evaluación de las actividades establecidas en el Programa que se pretende implementar para la Empresa Telefónica Movistar Colombia, el cual se enfocará en el desarrollo de actividades relacionadas con la conciliación laboral, la formación, la prevención y el ocio; serán el área de Talento Humano, con la participación activa del gerente de la empresa, quienes, a su vez, contarán con la colaboración del Comité de Convivencia Laboral.

**Tiempo:** Las actividades se establecerán por semestres y se deberán desarrollar durante todo el año.

**Recursos (humanos, técnicos y financieros):** Para la ejecución de esta propuesta no se requiere generar más recursos de los que la empresa ya tiene destinados para este tipo de actividades; únicamente se necesitaría que el área de talento humano se organizara y estableciera nuevas estrategias para implementar las actividades planteadas en este nuevo modelo.

5.2. Cronograma de Actividades. Diagrama de Gantt con las acciones, área, responsables y recursos.



## **Recomendaciones**

A nivel empresarial es conveniente realizar programas de sensibilización por diferentes medios de comunicación, como por ejemplo el correo electrónico, carteleras, folletos que comprendan que es necesario capacitarse académica y profesionalmente para mejorar su calidad en el trabajo, en esta o en cualquier otra empresa.

En lo relacionado con el clima organizacional, la mayoría de los empleados muestran algún grado de descontento respecto a ello, por lo cual se recomienda trabajar en cada uno de los aspectos mencionados anteriormente, con el fin de subsanar un poco esta situación.

Implementar programas y concursos que permitan el crecimiento personal y profesional generando programas de desarrollo y crecimiento mediante planes internos, los cuales corresponden a oportunidades para que ascienda o sea promovido dentro de la organización, lo cual repercute en la mayor exigencia, responsabilidades e incremento de sus beneficios salariales.

Realizar análisis para detección de necesidades en talento humano basado en selección por competencias con el propósito de lograr una mayor efectividad en el mismo y establecer la brecha resultante entre el desempeño actual y el requerido ideal, logrando de esta forma identificar las necesidades de entrenamiento a ser cubiertas, se considera importante el desempeño de actividades con el nivel de eficiencia requerido por sus puestos de trabajo, lo cual consecuentemente, contribuye a su autorrealización y al logro de los objetivos organizacionales.

Según la selección de competencias realizada a los candidatos cuando estén contratados se deben realizar actividades de diagnóstico, identificando los conocimientos de soluciones técnicas que se requieren dentro de la organización y que son indispensables para la ejecución del cargo,

de este resultado general los correspondientes programas para actualización o ampliación de los conocimientos mediante formación específica.

Se deben implementar canales de comunicación efectivos, que brinden la confianza al empleado de expresar sus inconformidades, logrando así trabajar de manera positiva en el mejoramiento de dicha falencia.

Desarrollar actividades de evaluación y certificación de competencias laborales que contribuyan como insumo para el mejoramiento continuo del aprendizaje permanente

Realizar pruebas de medición de nivel de conocimiento y observaciones del desempeño para identificar alternativas de formación, capacitación o entrenamiento para el desarrollo de habilidades.

La empresa Telefónica Movistar Colombia debe propender por la satisfacción de las necesidades de los funcionarios, en los distintos aspectos: biológico, psicosocial, espiritual y cultural, para esto se recomienda el diseño de un programa integral que se encuentre enfocado en la búsqueda del bienestar laboral y desarrollo social de los funcionarios.

Implementar un sistema administrativo que permita incluir las perspectivas de evaluación de resultados de la empresa abarcando todos los niveles de la organización, permitiendo ampliar el campo de medición y la inclusión de objetivos.

Evaluar los procesos de aprendizaje, su pertinencia y ejecución en los puestos de trabajo y áreas correspondientes.

Verificando y Analizando la Matriz de Evaluación del SG-SST a la Empresa Telefónica Movistar en la cual tiene una calificación del 86.25%, de implementación en su transición, queda faltando el 13.75% para tener el 100% se le hace las siguientes recomendaciones.

Capacitar el Personal en el SG-SST con actividades de Promoción y Prevención.

Delegar colaboradores para tomar el curso de 50 horas reglamentarias de SG-SST.

Evaluar y Seleccionar los proveedores y contratistas según las normas del SG-SST.

Diseñar actividades y programarlas a los trabajadores en Promoción y Prevención en Salud.

Implementar estrategias para la eliminación adecuada de residuos sólidos, líquidos y gaseosos en la Empresa.

Capacitar al personal responsable de realizar el reporte de accidentes de trabajos y Enfermedad Laboral para enviarla a la ARL, EPS y a la Dirección Territorial del Ministerio de Trabajo.

Identificar los Peligros con la participación de todas las áreas de la Empresa Telefónica Movistar.

Capacitar al personal para que diferencien entre Riesgo y Peligros.

Conformar brigadas de Prevención capacitadas y bien dotadas.

Verificar los indicadores, estructura, proceso y resultados.

Definir Acciones de Promoción y Prevención con base en Resultados del SG-SST.



Ejecutar acciones correctivas, preventivas y de mejora de la investigación de Incidentes, Accidentes de trabajo y Enfermedad Laboral para su Mejoramiento,

Promover el crecimiento profesional de sus empleados estableciendo estrategias y oportunidades que les motive a capacitarse en busca de un mejor desarrollo de los procesos dentro de la empresa y desarrollo personal

Identificar la calidad de vida laboral, fortaleciendo los medios de comunicación organizacional, logrando la participación en la toma de decisiones y así evitar trastornos de cualquier manera a causa de falta de motivación que esto puede fomentar la falta de interés en el trabajo.

Formular una evaluación periódica al Personal que está más propenso a factores de desmotivación, para identificar casos de: ansiedad, depresión y frustración para brindar asistencia individual y en grupos de ayuda.

Las personas laboralmente tienen límites que se debe identificar, es lograr hacer las cosas bien hechas. El apoyo de los compañeros y la solidaridad son muy importantes. Los compañeros de trabajo pueden colaborar y guiar para manejar la situación desde otro punto de vista. Las empresas son responsables de los equipos de trabajo porque deben promover la prevención de las enfermedades que generan la falta de interés en el trabajo.

Los Gerentes y Administrativos de la empresa deben tener conciencia de la importancia de contar con un capital humano motivado y capacitado, un personal que se sienta parte de la organización, todo cambio que se presenta en ella los afecta directamente. Se recomienda generar mayor importancia a los programas de bienestar laboral con el fin de tener empleados motivados y con esto se logra mayor productividad.

## Conclusiones

Se pudo constatar según la Tabla de Valores y Calificación en el porcentaje que la empresa Telefónica Movistar en su etapa transicional lleva en la implementación del SG-SST, el 86.25%. y para estar al 100% falta una serie de puntos que se deben realizar,

Se ha logrado identificar con una mayor precisión a tener una seguridad y salud laboral preventiva permitiendo así que los trabajadores de Movistar cuenten con la implementación y conocimiento preciso de cada uno de los aspectos que estos implican en la generación de seguridad y bienestar para cada uno de ellos. También identificar los elementos importantes que benefician tanto a empleados como a la empresa por medio de la defensa de la salud en el trabajo implica la protección de los trabajadores frente a todas las posibles agresiones a su bienestar físico, mental y social<sup>2</sup> originadas en el trabajo. Requiere, además, la mejora continua de las condiciones de trabajo para promover el bienestar de las personas. La salud laboral, pues, abarca no sólo la prevención (evitar daños en el trabajo) sino también la promoción (favorecer trabajos saludables).

La salud laboral es la resultante de múltiples vectores o procesos que básicamente se sitúan tanto en el ámbito científico-técnico como en el terreno político y social. Son necesarios procesos de investigación, de desarrollo tecnológico, de capacitación o de experimentación para llegar a elaborar alternativas a las situaciones de riesgo o para promover formas de trabajo seguras y saludables.

Se logró identificar aspectos y funciones de la salud y seguridad Ocupacional en el ámbito laboral y como es su fortalecimiento a los trabajadores tanto del clima laboral como de su bienestar

dentro de la empresa. También son necesarias las dinámicas de presión social, de promoción política, de normalización, de control administrativo o de gestión empresarial para una efectiva aplicación de dichas formas de trabajo dentro de una empresa u organización.

## BIBLIOGRAFIA

Biblioteca Universidad de Alcalá, (s.f.). *Fuentes de Información*. Consultado: (07, 11, 2017).

Disponible en:

[http://www3.uah.es/bibliotecaformacion/BPOL/FUENTESDEINFORMACION/tipos\\_de\\_fuentes\\_de\\_informacin.html](http://www3.uah.es/bibliotecaformacion/BPOL/FUENTESDEINFORMACION/tipos_de_fuentes_de_informacin.html)

Chávez, K.L. (2015). Definición sobre Lista de Chequeo. Consultado: (08, 11, 2017). Disponible

en: [https://prezi.com/dhmoh9mv\\_z8l/definicion-sobre-lista-de-chequeo/](https://prezi.com/dhmoh9mv_z8l/definicion-sobre-lista-de-chequeo/)

Explorable.com (2017). *Investigación cuantitativa y cualitativa*. Consultado (06, 11, 2017).

Disponible en: <https://explorable.com/es/investigacion-cuantitativa-y-cualitativa>

Forbes, R. (2011). El síndrome de burnout: síntomas, causas y medidas de atención en la empresa.

Éxito Empresarial. 20(Nº160) pp. 1-4. Recuperado de

[http://www.cegesti.org/exitoempresarial/publicaciones/publicacion\\_160\\_160811\\_es.pdf](http://www.cegesti.org/exitoempresarial/publicaciones/publicacion_160_160811_es.pdf)

Garzón, M. y Dalsy, Y. (2006). “*La gestión del conocimiento y los estudios de casos; herramientas de los trabajadores para su salud.*”. Consultado: (09, 11, 2017). Disponible en:

<http://repository.urosario.edu.co/bitstream/handle/10336/1207/BI%2029.pdf?sequence>

Garzón, M. y Dalsy, Y. (2006). *La gestión del conocimiento*. Consultado: (08, 11, 2017).

Disponible en:

<http://repository.urosario.edu.co/bitstream/handle/10336/1207/BI%2029.pdf?sequence>

González, W. (2009). *Técnicas de Recolección de Datos*. Consultado: (07, 11, 2017). Disponible

en: <https://gabriellebet.files.wordpress.com/2013/01/tecnicas-de-recoleccic3b3n4.pdf>

González C., Ortiz E., Mosquera F., Gonzales J y Acosta L, (2017). *Modelo Estratégico Integral Para El Proceso De Salud Ocupacional Con Énfasis En Gestión Del Conocimiento Empresa Electro Vichada S.A ESP*. Consultado: (19/10/2018). Disponible en:

<https://stadium.unad.edu.co/preview/UNAD.php?url=/bitstream/10596/14909/1/1024527894.pdf>

Gómez Palestino Paul Itai. (2018, mayo 1). Gestión del Conocimiento e Inteligencia Empresarial.

Recuperado de <https://www.gestiopolis.com/gestion-del-conocimiento-e-inteligencia-empresarial/>

Hernández, N. (2014). *Teoría de la gestión del conocimiento*. Consultado: (09, 11, 2017). Disponible en: <https://www.gestiopolis.com/teoria-de-la-gestion-del-conocimiento/>

Hernández, N. (2014). *Teoría de la gestión del conocimiento*. Consultado: (18, 09, 2017). Disponible en: <http://www.gestiopolis.com/teoria-de-la-gestion-del-conocimiento/>

Higuita, J. (s, f). *La gestión del conocimiento en las organizaciones*. Consultado: (05, 11, 2017). Disponible en: <http://www.ceipa.edu.co/lupa/index.php/lupa/article/view/57/105>

Martínez, L. E. (2007). *Gestión del Conocimiento: 4 autores y sus 3 teorías principales*. Consultado: (05, 11, 2017). Disponible en: <http://manuelgross.bligoo.com/content/view/730431/Gestion-del-Conocimiento-4-autores-y-sus-3-teorias-principales.html#.WgIIJvnWzIU>

Méndez F. Qué es el mobbing o acoso laboral?. Foro de Profesionales Latinoamericanos de Seguridad. Recuperado de <http://www.forodeseguridad.com/artic/rrhh/7020.htm>

Ministerio de Trabajo y Seguridad Social – República de Colombia- Decreto 1477 del 5 de agosto de 2014, por el cual se decreta la tabla de enfermedades laborales. Recuperado de [http://www.fasecolda.com/files/2714/0846/2229/16.\\_d-1477-14mintrabajo.pdf](http://www.fasecolda.com/files/2714/0846/2229/16._d-1477-14mintrabajo.pdf)

Ministerio de Trabajo y Seguridad Social – República de Colombia.(2017) Por medio del cual se modifica el artículo 2.2.4.6.37. Decreto 1072 de 2015 Decreto Único Reglamentario del Sector Trabajo, sobre la transición para la implementación del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST) Recuperado de <http://www.mintrabajo.gov.co/web/guest/normatividad/decretos/2017>

Murillo, H., Aguilar, N., García Y. y López L. (2012). *Importancia de la salud ocupacional en la empresa*. Consultado: (06, 11, 2017). Disponible en: [https://es.slideshare.net/smith\\_95020213/importancia-de-la-salud-ocupacional-en-la-empresa](https://es.slideshare.net/smith_95020213/importancia-de-la-salud-ocupacional-en-la-empresa)

Peluffo A.,(2002) Introducción a la gestión del conocimiento aplicada al sector público Consultado: (14, 11, 2018). Disponible en: <http://www.observatorioeducativo.pe/wp-content/uploads/2013/11/GESTION-CONOCIMIENTO-CEPAL.pdf>

Rebai, F. (2006). Programas de Desvinculación Asistida por la Empresa. Argentina: Invenio 9(17), 2006. pp. 119-132. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/877/87791709.pdf>

Riascos, J. (2011). *La gestión estratégica integral*. Revista UPB. Consultado: (03, 11, 2017). Disponible en: <https://revistas.upb.edu.co/index.php/trabajosocial/article/view/1057>

Rivero, S. y González, G. (2013). *Bases teóricas de la gestión del conocimiento en las organizaciones*. Consultado: (10, 11, 2017). Disponible en: <http://www.monografias.com/trabajos15/bases-teoricas/bases-teoricas2.shtml>

Román, O. H., Arbeláez, G. y Patiño, C. A. (2012). *Gerencia integral desde la perspectiva de un modelo de planeación estratégica*. Consultado: (04, 11, 2017). Disponible en: [https://www.usbcali.edu.co/sites/default/files/004\\_gerenciaintegral.pdf](https://www.usbcali.edu.co/sites/default/files/004_gerenciaintegral.pdf)

Vega Zambrano R. (2011, septiembre 22). ¿Sabes diferenciar el clima y la cultura organizacional? Recuperado de <http://www.gestiopolis.com/clima-cultura-organizacional-sabes-diferenciarlos/>

Wigodski, J. (2010). *Población y Muestra*. Consultado (06, 11, 2017). Disponible en: <http://metodologiaeninvestigacion.blogspot.com.co/2010/07/poblacion-y-muestra.html>

Wiki Libros (2010). *Teoría de creación de conocimiento por Nonaka y Takeuchi. Gestión del Conocimiento - Modelo de creación del conocimiento*. Consultado: (19, 09, 2017). Disponible en: [https://es.wikibooks.org/wiki/Gesti%C3%B3n\\_del\\_conocimiento/Modelo\\_de\\_creaci%C3%B3n\\_del\\_Conocimiento/Teor%C3%ADa\\_de\\_creaci%C3%B3n\\_de\\_conocimiento\\_por\\_Nonaka\\_y\\_Takeuchi](https://es.wikibooks.org/wiki/Gesti%C3%B3n_del_conocimiento/Modelo_de_creaci%C3%B3n_del_Conocimiento/Teor%C3%ADa_de_creaci%C3%B3n_de_conocimiento_por_Nonaka_y_Takeuchi)

Wikipedia (2017). *Salud Ocupacional*. Consultado: (06, 11, 2017). Disponible en: [https://es.wikipedia.org/wiki/Salud\\_ocupacional](https://es.wikipedia.org/wiki/Salud_ocupacional)

Wikipedia (2017). *Telefonía Movistar*. Consultado: (20/10/2018). Disponible en: [https://es.wikipedia.org/wiki/Telef%C3%B3nica\\_Colombia](https://es.wikipedia.org/wiki/Telef%C3%B3nica_Colombia)

<http://www.movistar.co/4-5-g>